

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

Applicant: Yasunori OOKUSHI

Title: SELF-SERVICE SALES MANAGEMENT SYSTEM AND
METHOD, AND ITS PROGRAM

Appl. No.: Unassigned

Filing Date: August 6, 2003

Examiner: Unassigned

Art Unit: Unassigned

CLAIM FOR CONVENTION PRIORITY

Commissioner for Patents
PO Box 1450
Alexandria, Virginia 22313-1450

Sir:

The benefit of the filing date of the following prior foreign application filed in the following foreign country is hereby requested, and the right of priority provided in 35 U.S.C. § 119 is hereby claimed.

In support of this claim, filed herewith is a certified copy of said original foreign application:

Japanese Patent Application No. 2002-237270
filed 08/16/2002.

Respectfully submitted,

Date: August 5, 2003

FOLEY & LARDNER
Customer Number: 22428



22428

PATENT TRADEMARK OFFICE

Telephone: (202) 672-5407
Facsimile: (202) 672-5399

By Philip J. Articola Reg. No.
38,819
for / David A. Blumenthal
Attorney for Applicant
Registration No. 26,257

日本国特許庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出願年月日

Date of Application: 2002年 8月16日

出願番号

Application Number: 特願2002-237270

[ST.10/C]:

[JP2002-237270]

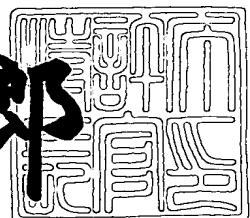
出願人

Applicant(s): エヌイーシーインフロンティア株式会社

2003年 6月20日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

太田 信一郎



出証番号 出証特2003-3048855

【書類名】 特許願
【整理番号】 22400124
【あて先】 特許庁長官殿
【国際特許分類】 B67D 5/24
G06F 17/60

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市高津区北見方2丁目6番1号
エヌイーシーインフロンティア株式会社内

【氏名】 大串 靖憲

【特許出願人】

【識別番号】 000227205

【氏名又は名称】 エヌイーシーインフロンティア株式会社

【代理人】

【識別番号】 100082935

【弁理士】

【氏名又は名称】 京本 直樹

【電話番号】 03-3454-1111

【選任した代理人】

【識別番号】 100082924

【弁理士】

【氏名又は名称】 福田 修一

【電話番号】 03-3454-1111

【選任した代理人】

【識別番号】 100085268

【弁理士】

【氏名又は名称】 河合 信明

【電話番号】 03-3454-1111

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 021566

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 0200748

【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 セルフサービス販売管理方式およびプログラム

【特許請求の範囲】

【請求項1】 商品やサービスを購入する際に顧客自身が購入のための操作を行うセルフサービス販売において、顧客が商品やサービスを購入する際に必要な知識や操作に関する課題を提示し、顧客から前記課題に対する回答を得て評価し前記顧客の習熟度を認定し、前記習熟度を示すIDカードを発行して前記顧客に通知するスキル認定サーバと、顧客が操作して前記スキル認定サーバから前記課題を取得し、その回答を前記スキル認定サーバへ送信する顧客端末と、顧客が持参する前記IDカードに基づいて前記顧客の前記商品やサービスの購入に係る習熟度を検知し、前記習熟度に従って前記商品やサービスの販売方法を設定する販売店端末と、前記スキル認定サーバ、前記顧客端末、および前記販売店端末を相互に接続する通信ネットワークとを有することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項2】 請求項1記載のセルフサービス販売管理方式において、前記スキル認定サーバは、セルフサービス販売に関し顧客に期待する習熟度の内容につき販売店からサービス情報として入手し、前記サービス情報に基づいて前記課題を作成するスキル認定試験作成手段と、前記課題を使用して顧客に対し前記通信ネットワークを介して試験を行い、その結果に基づいて前記セルフサービス販売に関する前記顧客の習熟度を評価するスキル認定手段と、前記習熟度の評価結果を前記顧客に通知し、そのIDカードを作成し前記顧客に送付するIDカード発行手段と、前記のスキル認定試験を申込んできた顧客のプロフィールを顧客情報として収集する顧客情報収集手段とを具備することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項3】 請求項1、または2記載のセルフサービス販売管理方式において、前記販売店端末は、顧客が持参したIDカードの内容を読み取りそれを保持するIDカード読み取り手段と、前記IDカードの内容を前記スキル認定サーバからあらかじめ通知されているスキル認定結果と照合して確認する顧客スキル照合手段と、前記スキル照合手段が示す前記顧客の習熟度に基づきセルフサービ

ス販売における販売店の顧客支援度合を決定するサービス内容設定手段と、前記サービス内容設定手段が示す顧客支援度合に従って前記顧客の購入行為を案内するサービスガイダンス手段とを具備することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項4】 請求項1，2，または3記載のセルフサービス販売管理方式において、前記サービス内容設定手段は、前記顧客の習熟度に対応してセルフサービス販売する商品やサービスの価格を割り引きあるいは割り増しして設定することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項5】 請求項1，2，3，または4記載のセルフサービス販売管理方式において、前記顧客スキル照合手段は、同一のセルフサービス販売を繰り返し利用する顧客について、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果が示す前記セルフサービス販売に係る習熟度よりも現時点の習熟度が向上していると認められる場合には、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果を更新することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項6】 請求項1，2，または3記載のセルフサービス販売管理方式において、前記販売店端末は、セルフサービス販売に関し顧客に期待する習熟度の内容に係る情報とともに、その販売店の営業内容に係る情報をサービス情報として前記通信ネットワークを介して前記スキル認定サーバへ送信することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項7】 請求項1，2，3，または6記載のセルフサービス販売管理方式において、前記スキル認定サーバは、スキル認定試験の受験を申込んできた顧客の顧客端末へ前記販売店端末から提供されたその販売店の営業内容に係る情報を広告情報として前記通信ネットワークを介して送信することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項8】 請求項1，2，3，6，または7記載のセルフサービス販売管理方式において、前記スキル認定サーバは、スキル認定試験の受験を申込んできた顧客のプロフィールを示す顧客情報を前記顧客のスキル認定結果とともに前記顧客の利用頻度が多い販売店の販売店端末へ前記通信ネットワークを介して送信することを特徴とするセルフサービス販売管理方式。

【請求項9】 請求項1記載のセルフサービス販売管理方式において前記スキル認定サーバの動作を実行するプログラムであって、セルフサービス販売に顧客に期待する習熟度の内容につき販売店からサービス情報として入手し、前記サービス情報に基づいて前記課題を作成するスキル認定試験作成ステップと、前記課題を使用して顧客に対し前記通信ネットワークを介して試験を行い、その結果に基づいて前記セルフサービス販売に関する前記顧客の習熟度を評価するスキル認定ステップと、前記習熟度の評価結果を前記顧客に通知し、そのIDカードを作成し前記顧客に送付するIDカード発行ステップと、前記のスキル認定試験を申込んできた顧客のプロフィールを顧客情報として収集する顧客情報収集ステップとを含むことを特徴とするプログラム。

【請求項10】 請求項1記載のセルフサービス販売管理方式において前記販売店端末の動作を実行するプログラムであって、顧客が持参したIDカードの内容を読み取りそれを保持するIDカード読み取りステップと、前記IDカードの内容を前記スキル認定サーバからあらかじめ通知されているスキル認定結果と照合して確認する顧客スキル照合ステップと、前記スキル照合ステップが示す前記顧客の習熟度に基づきセルフサービス販売における販売店の顧客支援度合を決定するサービス内容設定ステップと、前記サービス内容設定ステップが示す顧客支援度合に従って前記顧客の購入行為を案内するサービスガイダンスステップとを含むことを特徴とするプログラム。

【請求項11】 請求項10記載のプログラムにおいて、前記サービス内容設定ステップは、前記顧客の習熟度に対応してセルフサービス販売する商品やサービスの価格を割り引きあるいは割り増しして設定することを特徴とするプログラム。

【請求項12】 請求項10、または11記載のプログラムにおいて、前記顧客スキル照合ステップは、同一のセルフサービス販売を繰り返し利用する顧客について、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果が示す前記セルフサービス販売に係る習熟度よりも現時点の習熟度が向上していると認められる場合には、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果を更新することを特徴とするプログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明はセルフサービス販売管理方式およびプログラムに関し、セルフサービス販売を利用する顧客の購入行為をサポートするセルフサービス販売管理方式およびプログラムに関する。

【0002】

【従来の技術】

従来、セルフサービス販売は種々商品やサービスを販売する業務を効率化するために、それぞれの業界で具体的に検討され実現されつつある。しかしながら、セルフサービス販売では顧客（購入者）に購入商品やサービスに関する事前の知識が要請され、さらに購入するために機器や設備を取り扱う操作（購入行為）が必要となることが多い。その際、操作が複雑であったり、危険を伴うこともあり、多種多様な顧客に対して一律なセルフサービスを要求することは困難である。

【0003】

たとえば、最近では、セルフ方式のガソリンスタンドが急増しており、人件費削減効果で割安な価格でガソリンの販売などがおこなわれている。しかし実際はセルフ方式を利用する客側のスキルは個人毎にバラツキがあり、何から何まで指導してもらわねばならない客や、独自で空気圧まで調整できる客もいる。店側は経費削減のため効果的なサービス提供を行いたいが、実際は客のスキルを計る基準が現状では存在しない。仮に客のスキルを高く設定したサービスを実現し経費削減すると勘違いや、わからないなどの理由で思わぬ事故に発展する恐れもある。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

上記のように、従来のセルフサービス販売では、対象の商品やサービスに関する顧客の知識には顧客ごとに差異があり、さらにセルフサービス販売による購入経験にも差異がある。したがって、このような特定できない多様な顧客を対象にして一律なセルフサービス販売を行うことは難しい。すなわち、セルフサービス

販売によって販売店の負担が効果的に軽減されるとは限らない。

【0005】

本発明の目的は、上記のような問題点を改善するために、セルフサービス販売の対象商品やサービスに関する顧客の知識や購入経験の評価結果に基づいて販売店における顧客対応の仕方を変更するようにしたセルフサービス販売管理方式およびプログラムを提供することにある。

【0006】

【課題を解決するための手段】

本発明のセルフサービス販売管理方式は、商品やサービスを購入する際に顧客自身が購入のための操作を行うセルフサービス販売において、顧客が商品やサービスを購入する際に必要な知識や操作に関する課題を提示し、顧客から前記課題に対する回答を得て評価し前記顧客の習熟度を認定し、前記習熟度を示すIDカードを発行して前記顧客に通知するスキル認定サーバと、顧客が操作して前記スキル認定サーバから前記課題を取得し、その回答を前記スキル認定サーバへ送信する顧客端末と、顧客が持参する前記IDカードに基づいて前記顧客の前記商品やサービスの購入に係る習熟度を検知し、前記習熟度に従って前記商品やサービスの販売方法を設定する販売店端末と、前記スキル認定サーバ、前記顧客端末、および前記販売店端末を相互に接続する通信ネットワークとを有することを特徴とする。

【0007】

さらに、本発明のセルフサービス販売管理方式において、前記スキル認定サーバは、セルフサービス販売に関し顧客に期待する習熟度の内容につき販売店からサービス情報として入手し、前記サービス情報に基づいて前記課題を作成するスキル認定試験作成手段と、前記課題を使用して顧客に対し前記通信ネットワークを介して試験を行い、その結果に基づいて前記セルフサービス販売に関する前記顧客の習熟度を評価するスキル認定手段と、前記習熟度の評価結果を前記顧客に通知し、そのIDカードを作成し前記顧客に送付するIDカード発行手段と、前記のスキル認定試験を申込んできた顧客のプロフィールを顧客情報として収集する顧客情報収集手段とを具備することを特徴とする。

【0008】

さらに、本発明のセルフサービス販売管理方式において、前記販売店端末は、顧客が持参したIDカードの内容を読み取りそれを保持するIDカード読み取り手段と、前記IDカードの内容を前記スキル認定サーバからあらかじめ通知されているスキル認定結果と照合して確認する顧客スキル照合手段と、前記スキル照合手段が示す前記顧客の習熟度に基づきセルフサービス販売における販売店の顧客支援度合を決定するサービス内容設定手段と、前記サービス内容設定手段が示す顧客支援度合に従って前記顧客の購入行為を案内するサービスガイダンス手段とを具備することを特徴とする。

【0009】

さらに、本発明のセルフサービス販売管理方式において、前記サービス内容設定手段は、前記顧客の習熟度に対応してセルフサービス販売する商品やサービスの価格を割り引きあるいは割り増しして設定することを特徴とする。

【0010】

さらに、本発明のセルフサービス販売管理方式において、前記顧客スキル照合手段は、同一のセルフサービス販売を繰り返し利用する顧客について、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果が示す前記セルフサービス販売に係る習熟度よりも現時点の習熟度が向上していると認められる場合には、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果を更新することを特徴とする。

【0011】

さらに、本発明のセルフサービス販売管理方式において、前記販売店端末は、セルフサービス販売に関し顧客に期待する習熟度の内容に係る情報とともに、その販売店の営業内容に係る情報をサービス情報として前記通信ネットワークを介して前記スキル認定サーバへ送信することを特徴とする。

【0012】

さらに、本発明のセルフサービス販売管理方式において、前記スキル認定サーバは、スキル認定試験の受験を申込んできた顧客の顧客端末へ前記販売店端末から提供されたその販売店の営業内容に係る情報を広告情報として前記通信ネットワークを介して送信することを特徴とする。

【0013】

さらに、本発明のセルフサービス販売管理方式において、前記スキル認定サーバは、スキル認定試験の受験を申込んできた顧客のプロフィールを示す顧客情報を前記顧客のスキル認定結果とともに前記顧客の利用頻度が多い販売店の販売店端末へ前記通信ネットワークを介して送信することを特徴とする。

【0014】

また、本発明のプログラムは、上記のセルフサービス販売管理方式において前記スキル認定サーバの動作を実行するプログラムであって、セルフサービス販売に関し顧客に期待する習熟度の内容につき販売店からサービス情報として入手し、前記サービス情報に基づいて前記課題を作成するスキル認定試験作成ステップと、前記課題を使用して顧客に対し前記通信ネットワークを介して試験を行い、その結果に基づいて前記セルフサービス販売に関する前記顧客の習熟度を評価するスキル認定ステップと、前記習熟度の評価結果を前記顧客に通知し、そのIDカードを作成し前記顧客に送付するIDカード発行ステップと、前記のスキル認定試験を申込んできた顧客のプロフィールを顧客情報として収集する顧客情報収集ステップとを含むことを特徴とする。

【0015】

さらに、本発明のプログラムは、上記のセルフサービス販売管理方式において前記販売店端末の動作を実行するプログラムであって、顧客が持参したIDカードの内容を読み取りそれを保持するIDカード読み取りステップと、前記IDカードの内容を前記スキル認定サーバからあらかじめ通知されているスキル認定結果と照合して確認する顧客スキル照合ステップと、前記スキル照合ステップが示す前記顧客の習熟度に基づきセルフサービス販売における販売店の顧客支援度合を決定するサービス内容設定ステップと、前記サービス内容設定ステップが示す顧客支援度合に従って前記顧客の購入行為を案内するサービスガイダンスステップとを含むことを特徴とする。

【0016】

さらに、本発明のプログラムにおいて、前記サービス内容設定ステップは、前記顧客の習熟度に対応してセルフサービス販売する商品やサービスの価格を割り

引きあるいは割り増しして設定することを特徴とする。

【0017】

さらに、本発明のプログラムにおいて、前記顧客スキル照合ステップは、同一のセルフサービス販売を繰り返し利用する顧客について、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果が示す前記セルフサービス販売に係る習熟度よりも現時点の習熟度が向上していると認められる場合には、前記IDカードの内容および前記スキル認定結果を更新することを特徴とする。

【0018】

たとえば、最近急増している客が自分で給油する形式のガソリンスタンドにおいて、客が店員と同レベルの給油行為を実現するために、客に応じたガイダンスや価格設定を行うことを目的とし、あらかじめインターネット上で客に対し給油等の試験を行い客のスキルを判別、特定したIDカードを発行する。スタンドにおいてIDカードにより専用端末が判別を行い、適切な給油サービスを実現する。また、個人のスキルによりガソリン価格を変動させることも可能で、利用者数の大幅な拡大を見込める。

【0019】

【発明の実施の形態】

以下、本発明について図面を参照しながら説明する。

【0020】

図1は本発明の実施の一形態を示す説明図である。同図において、本発明によるセルフサービス販売管理方式は、商品やサービスを購入する際に顧客自身が購入のための操作を行うセルフサービス販売において、顧客31が商品やサービスを購入する際に必要な知識や操作に関する課題を提示し、顧客から前記課題に対する回答を得て評価し前記顧客の習熟度を認定し、前記習熟度を示すIDカード32を発行して前記顧客に通知するスキル認定サーバ10と、顧客が操作して前記スキル認定サーバから前記課題を取得し、その回答を前記スキル認定サーバへ送信する顧客端末30と、顧客が持参する前記IDカードに基づいて前記顧客の前記商品やサービスの購入に係る習熟度を検知し、前記習熟度に従って前記商品やサービスの販売方法を設定する販売店端末20と、前記スキル認定サーバ、前

記顧客端末、および前記販売店端末を相互に接続する通信ネットワーク40とを有する。

【0021】

なお、上記のIDカードは非接触型ICカード、磁気カード、あるいはバーコードを利用したカードなどを利用することができる。

【0022】

また、上記の通信ネットワークはインターネットである。

【0023】

また、顧客の習熟度が向上した場合、上記の販売店端末はその顧客のスキル認定データを更新することができる。

【0024】

図2は上記のスキル認定サーバの具体例をガソリン販売について示す説明図である。同図において、前記スキル認定サーバ10は、セルフサービス販売に関し顧客に期待する習熟度の内容につき販売店からサービス情報として入手し、前記サービス情報に基づいて前記課題を作成するスキル認定試験作成手段11と、前記課題を使用して顧客に対し前記通信ネットワークを介して試験を行い、その結果に基づいて前記セルフサービス販売に関する前記顧客の習熟度を評価するスキル認定手段12と、前記習熟度の評価結果を前記顧客に通知し、そのIDカードを作成し前記顧客に送付するIDカード発行手段14と、前記のスキル認定試験を申込んできた顧客のプロフィールを顧客情報として収集する顧客情報収集手段13とを具備する。

【0025】

また、図3は上記の販売店端末の具体例をガソリン販売について示す説明図である。同図において、前記販売店端末20は、顧客が持参したIDカードの内容を読み取りそれを保持するIDカード読み取り手段21と、前記IDカードの内容を前記スキル認定サーバからあらかじめ通知されているスキル認定結果と照合して確認する顧客スキル照合手段22と、前記スキル照合手段が示す前記顧客の習熟度に基づきセルフサービス販売における販売店の顧客支援度合を決定するサービス内容設定手段23と、前記サービス内容設定手段が示す顧客支援度合に従

って前記顧客の購入行為を案内するサービスガイダンス手段24とを具備する。

【0026】

図2および図3を参照しながら、ガソリンスタンドにおけるセルフサービス販売について説明する。

【0027】

図2に示すように、スキル認定サーバは、石油元売や販売店から給油やガソリンスタンドでのサービス全般に関わる情報の提供を受け、スキル認定するための試験問題を作成する。試験の内容は○×、選択式、説明文参照など、サービスの難易度に応じた形式の問題を作成する。

【0028】

スキル認定試験はインターネットを利用し客に受験してもらい、その場で採点、結果表示がなされる仕組みとする。ただしインターネットに接続できない環境に対しては、郵送による紙による試験も可能とし、あらゆる客に対しスキル判定とIDカード受け渡しが行えるものとする。

【0029】

スキル認定レベルは、試験結果により、客がどこまでの作業をどの程度のガイダンスで実施するかを判定する基準となり、各石油元売や販売業者毎に異なるレベル設定となる場合もある。認定レベルによりスタンド側からのサービスが少なくて済めば、その分客単価のサービス料は減少するので、給油価格などの割引を行い客側への還元を計ることも可能となる。

【0030】

また、客から顧客情報（住所、氏名、年齢、よく利用するガソリンスタンド、車の燃料種類など）を入力してもらい、スキル認定試験結果とともにデータベース化しIDカードに記録し、客へ送付する。

【0031】

これらのデータベース化した情報を、石油元売や販売店へ販売することで収入を得てサーバー運用や試験運営、IDカード発行などをビジネスとして事業化する。

【0032】

対象の石油元売や販売店は特定せず石油業界の各業者と個別に契約できるものとし、各業者のセルフガソリンスタンドに合わせた試験を作成し情報を販売できる。

【0033】

また、スキル認定サーバのWEBページ上に、石油元売や販売店側が広告表示を行うことも可能とし、広告宣伝費をスキル認定サーバ業者が石油元売や販売店から徴収し、事業とすることも可能とする。

【0034】

図3を参照すると、IDカードは非接触ICカードであり、データとして、顧客情報とスキル判定結果を持つものとする。客はICカードを外接POS端末（販売店端末）に読み取らせ、顧客情報とスキル判定結果データを外接POS側に転送する。外接POSはスキル判定結果に応じたサービスガイダンスを実施する。具体例として車の給油口の開け方や選択すべき給油ポンプハンドルの指示など、スキルに合わせた適切なガイダンスを行う。

【0035】

次に、上記のセルフサービス販売のガソリンスタンドの運用について説明する。

【0036】

まず、客はパソコンなどの通信回線を有する端末からインターネットへ接続できる環境によりスキル認定サーバへアクセスする。客はスキル認定サーバ上に表示されるガソリンスタンドでの給油や諸々サービスのやり方を問うスキル認定試験を受験し、合わせて個人の情報を登録する。

【0037】

スキル認定サーバは試験結果によりスキル認定サーバ業者側が設定したスキルレベルを決定し、インターネットを介し結果を受験者に通知すると共に、ICカードに顧客情報とスキル認定試験結果を記録し客宛てに送付する。

【0038】

スキル認定サーバ業者は、石油元売や販売店に対し、客が入力した顧客情報とスキル認定試験結果の情報のデータベースを販売する。この際販売価格には、情

報量、ICカード発行料金、インフラ使用料などが含まれ、スキル認定サーバ業者が本システムを運営するための資金の原資となる。

【0039】

石油元売や販売店は入手したデータベースを分析し、どのスキルレベルの客層が多いか、どの燃料種類（ハイオク、軽油など）が多いか、どの地域にどのような顧客が分散しているかなどの情報を入手できるものとする。その分析結果に基づき、ガソリンスタンドの外接POSに対し適切なサービスガイダンスやスキル認定レベルに応じた価格設定を行い、客が利用できる環境を整える。

【0040】

客はスキル認定サーバ業者から送付されたICカードを持ち、外接POS端末を利用する際に自分でICカードを読みとらせ、客だけで給油や各種サービスが実現できるように適切なサービスガイダンスをLCDなどの表示機器やスピーカーなどの音声やランプなどのガイドにより受けられる。

【0041】

上記のガソリン販売における本発明の効果は次の通りである。

【0042】

第1の効果は、セルフ方式のガソリンスタンドに対し、客が適切なサービスを受けることが出来るよう客自身の能力を事前に判別し、各個人の能力に応じたサービスを受けるためのシステムを提供するためのスキル認定事業がビジネスとして成り立つことにある。

【0043】

第2の効果は、セルフ方式のガソリンスタンドにおいて、客が店員の補助を極力なくして適切な給油サービスを得ることが実現できることである。

【0044】

第3の効果は、人件費削減を望む石油元売や販売店側が導入したセルフ方式のスタンドにおいて客の知識不足や勘違いから発生する事故を極力防止すべく、客に応じた効果的な事故予防サービスが実現できることにある。

【0045】

第4の効果は、客はセルフ方式のスタンド利用に当たり、自らの知識を深め独

自に各種サービスを受けられることがスキル認定により保証されることで、ガソリンスタンドから、より安価なガソリン価格やサービス提供を受けることが出来ることがある。

【0046】

第5の効果は、これまでセルフ方式のガソリンスタンド利用を敬遠していたお年寄りや体の不自由な方々に対しても、事前に個人のスキル情報がガソリンスタンド側に伝わるため、各個人のレベルに応じたきめ細かいサービスを受けることが出来るようになることである。

【0047】

第6の効果は、スキル認定サーバーの運営によりガソリンスタンドを利用する客がサーバを閲覧する機会が増え、スキル認定業者が石油元売や販売店からサーバ上の宣伝広告を請負い、広告費用を得るビジネスを成り立たせることができるのことである。

【0048】

第7の効果は、スキル認定結果の記録媒体をICカードのみならず、ガソリンスタンドの機器に応じた媒体（磁気カード、紙、バーコードなど）を選定することが出来、様々な石油元売や販売店業者に対応することができるすことである。

【0049】

第8の効果は、ガソリンスタンドを利用する客の情報を一元化することが出来、またサーバー運営を石油元売や販売店の特定業者が行わないことで、石油業界全体の利用客情報を収集し分析でき、情報として販売するビジネスが成り立つことである。

【0050】

なお、本発明はガソリンスタンドに限らず、他のセルフ方式へ応用することが可能である。たとえば、スクーバダイビング、英会話など習い事などの受講前にある程度のスキルを所持していることを証明し、そのスキルに応じた受講料やサービス提供を受けることなどが可能となる。

【0051】

【発明の効果】

以上、詳細に説明したように、本発明によれば、スキル認定サーバによりセルフサービス販売対象の商品やサービスに関する顧客ごとのスキルを評価し、さらに販売店端末によりスキル評価結果に基づいて顧客対応のレベルを変更するようにしたので、効率よく円滑にセルフサービス販売を実現することができるという効果がある。

【0052】

また、顧客は自身のスキルに適合した必要十分な販売サービスを得ることができる。さらに、スキルの向上が認められれば、より有利な顧客対応のレベルを期待することもできる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明の実施の一形態を示す説明図。

【図2】

スキル認定サーバの機能を示す説明図。

【図3】

販売店端末の機能を示す説明図。

【符号の説明】

- 1 0 スキル認定サーバ
- 1 1 スキル認定試験作成手段
- 1 2 スキル認定手段
- 1 3 顧客情報収集手段
- 1 4 I Dカード発行手段
- 2 0 販売店端末
- 2 1 I Dカード読み取り手段
- 2 2 顧客スキル照合手段
- 2 3 サービス内容設定手段
- 2 4 サービスガイダンス手段
- 3 0 顧客端末
- 3 1 顧客

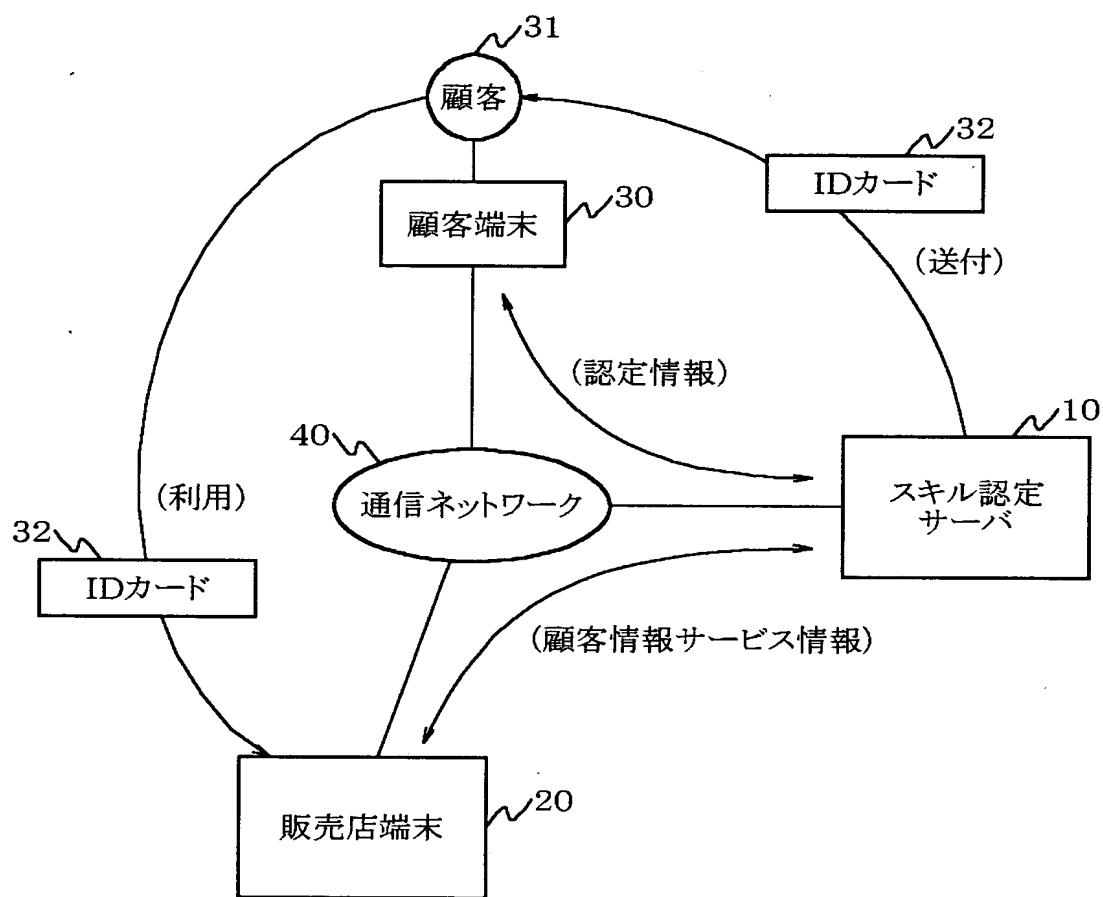
特2002-237270

32 IDカード

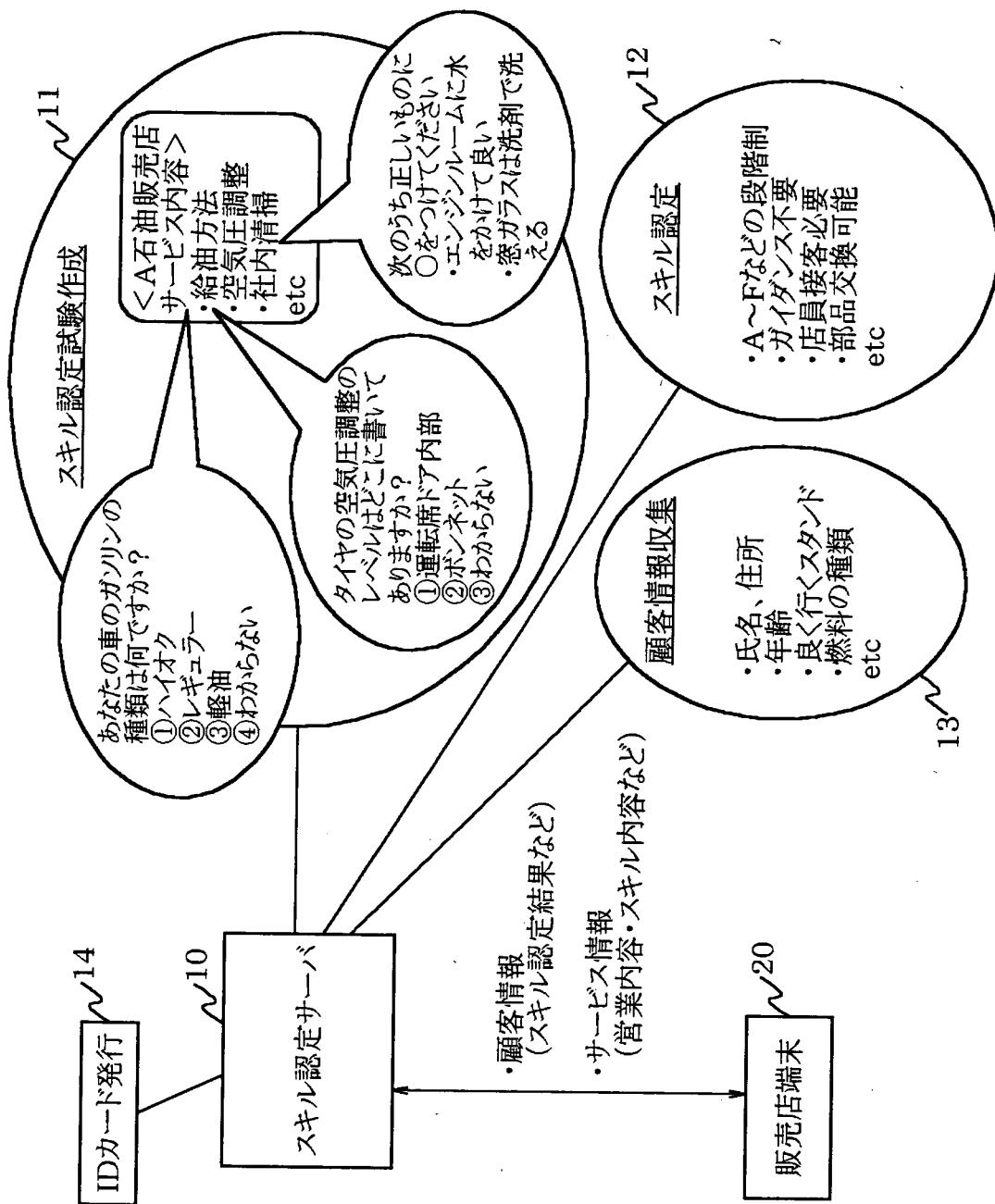
40 通信ネットワーク

【書類名】 図面

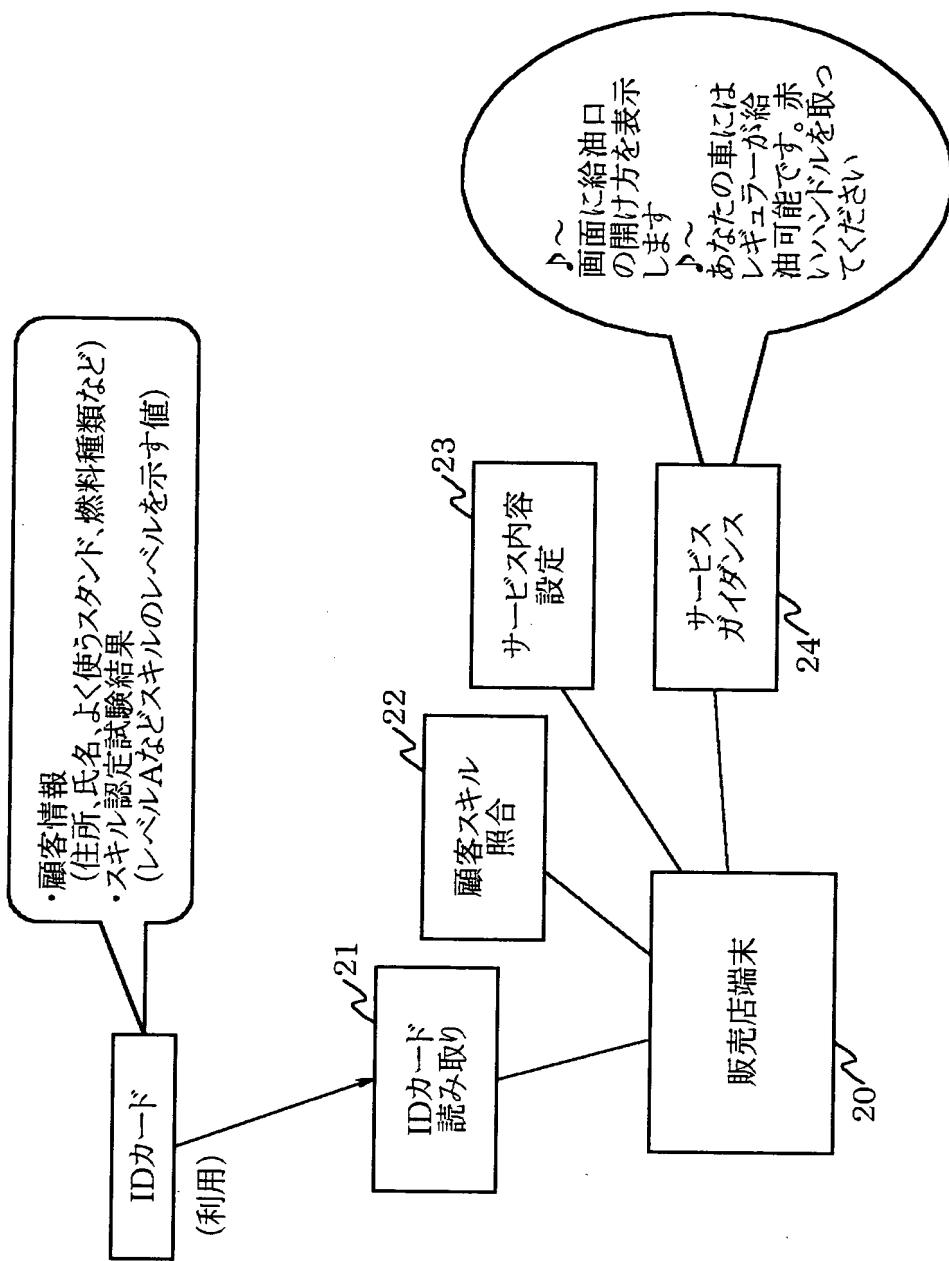
【図1】



【図2】



【図3】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】セルフサービス販売の対象商品やサービスに関する顧客の知識や購入経験の評価結果に基づいて販売店における顧客対応の仕方を変更する。

【解決手段】商品やサービスを購入する際に顧客自身が購入のための操作を行うセルフサービス販売において、顧客が商品やサービスを購入する際に必要な知識や操作に関する課題を提示し、顧客から前記課題に対する回答を得て評価し前記顧客の習熟度を認定し、前記習熟度を示すIDカードを発行して前記顧客に通知するスキル認定サーバ10と、顧客が操作して前記スキル認定サーバから前記課題を取得し、その回答を前記スキル認定サーバへ送信する顧客端末30と、顧客が持参する前記IDカードに基づいて前記顧客の前記商品やサービスの購入に係る習熟度を検知し、前記習熟度に従って前記商品やサービスの販売方法を設定する販売店端末20とを有する。

【選択図】 図1

認定・付加情報

特許出願の番号	特願2002-237270
受付番号	50201214805
書類名	特許願
担当官	第四担当上席 0093
作成日	平成14年 8月19日

＜認定情報・付加情報＞

【提出日】 平成14年 8月16日

次頁無

出願人履歴情報

識別番号 [000227205]

1. 変更年月日 2001年 6月 4日

[変更理由] 名称変更

住 所 神奈川県川崎市高津区北見方2丁目6番1号
氏 名 エヌイーシーインフロンティア株式会社